

FICHE 4 – RÉAMÉNAGEMENT IMMOBILIER DE L'ACCUEIL GUIDE ACCUEIL DGFIP

(Mise à jour juillet 2021)

Cette fiche a pour objectif de décrire, du point de vue immobilier et sûreté, l'organisation à mettre en place lors d'un aménagement de hall d'accueil au sein des services recevant du public de la DGFIP.

Elle est à articuler avec les préconisations de la mission Stratégie relations aux publics (SRP), notamment en matière d'organisation et de signalétique des accueils.

Les directions disposent de marges de manœuvre pour adapter ces recommandations à la configuration immobilière de leurs sites et à leur contexte local (nombre et profil des usagers reçus ; nombre et type de service présents sur le site ...).

Des plans et des cahiers de détails des équipements précisant les dimensions sont joints à cette fiche. Les directions locales pourront choisir d'utiliser ces coupes en fonction des espaces qu'ils ont besoin d'installer dans le hall.

I / LES ESPACES D'ACCUEIL DU PUBLIC – LES GRANDS PRINCIPES

Le hall d'accueil est situé au rez-de-chaussée du bâtiment. Il est divisé en plusieurs espaces bien identifiés. Un agent mobile est si possible présent afin d'aider les usagers à s'orienter.

L'accueil s'articule autour d'un point d'accueil d'orientation (agent mobile, pour les demandes pouvant être traitées très rapidement), **d'un espace Internet « [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) » pour les démarches en ligne et d'un espace dédié aux box de rendez-vous.** Une banque d'accueil généraliste (assis/debout) peut, le cas échéant, venir en complément pour fluidifier le traitement des demandes les plus simples pouvant être traitées sans RDV.

Pour aider à calibrer les ressources à mettre en place à l'accueil, un [outil d'estimation](#) est proposé.

La configuration du hall d'accueil, associée à la signalétique, doit permettre à l'usager, dès son entrée, de se repérer et de se rendre de manière autonome et intuitive vers l'espace qui correspond à sa démarche, sans forcément avoir recours à l'agent mobile. En fonction du contexte local, un gestionnaire de file d'attente pourra ainsi parfois suffire à l'orientation des usagers.

La différenciation des espaces est réalisée grâce à l'utilisation de codes couleurs, conformément à la charte d'identité visuelle de l'accueil, sur les murs, les poteaux ou les mobiliers. Les teintes murales reprennent en principe celles des autres éléments de signalétique correspondants.

Des espaces aménagés et accessibles facilement depuis l'entrée doivent être prévus pour les personnes à mobilité réduite. Ils doivent être clairement identifiables grâce à une signalétique adaptée :



Lorsque la configuration du bâtiment le permet, il est souhaitable d'organiser la circulation du flux des usagers en distinguant la porte d'entrée de celle de sortie. Cette mise en œuvre peut se heurter, en fonction du contexte immobilier, à la préconisation de sûreté immobilière interdisant le passage du public en zone administrative. Cet élément doit être examiné par le délégué départemental à la sécurité, au cas par cas, en collaboration si nécessaire avec le Bureau SPiB-2C. À défaut, l'entrée est séparée en deux à l'aide d'un guide file.

En outre, l'organisation de la réception des usagers au rez-de-chaussée est un facteur essentiel de la sécurisation des autres zones du bâtiment. L'étanchéité entre la partie réservée au public et la partie administrative est prévue conformément au référentiel de sûreté immobilière.

Il est envisageable de recourir à un vigile dans les conditions habituelles d'organisation de l'accueil pendant les périodes de campagne pour assurer la sécurité de l'accès au site. La gestion des entrées dans le hall d'accueil doit être organisée pour assurer la sécurité de tous. Elle sera adaptée à la configuration du bâtiment.

En cas d'usagers dits « difficiles » (avec risque de situation conflictuelle élevé), des aménagements spécifiques pourront être mis en place tels que l'installation d'un guichet sécurisé en retrait lorsque le centre accueille par exemple une trésorerie Amendes.

L'installation de sanitaires accessibles au public n'est pas obligatoire. Néanmoins, les usagers doivent pouvoir avoir accès aux toilettes lorsqu'ils en font la demande, sauf impératif de sécurité. Dès lors, les toilettes existantes sont maintenues fermées et la signalétique recouverte par l'affiche de la posture Vigipirate en vigueur. Le cas échéant, un agent donne l'accès à distance par une gâche électrique ou accompagne l'utilisateur. Il s'assure de la vacuité des lieux à la fermeture de l'accueil. Plus précisément, lorsque le hall ne dispose pas de sanitaires existants, il n'est pas préconisé d'en créer. Accompagner l'utilisateur qui en fait la demande en zone administrative en s'assurant de la sécurité de tous dans ce cas permet de se conformer au référentiel Services publics +.

La surface à prévoir pour le hall d'accueil varie en fonction des missions et de la taille du site qui dépend du nombre d'agents ainsi que du nombre d'utilisateurs reçus simultanément. Les plans qui accompagnent cette fiche présentent des propositions d'aménagement d'accueil de type « petit » (moins de 150 m²), un accueil de type « moyen » (environ 250 m²) et un

accueil de type « grand » (plus de 400 m²). Ils pourront servir de modèles à adapter en fonction du site.

II / LES ESPACES D'ACCUEIL DU PUBLIC – LEURS AMÉNAGEMENTS

Sont décrits ci-après les différents espaces composant le hall d'accueil du public. Certains sont identifiés en option car n'ont pas vocation à exister dans tous les centres des finances publiques.

L'accès au site

L'accès principal au hall est, dans la mesure du possible, vitré et équipé de portes à ouverture automatique. Il est muni d'un verrouillage asservi à un rideau ou une grille métallique (pouvant être verrouillée au sol ou latéralement), destiné à bloquer la porte en dehors des heures d'ouverture au public. Il doit être accessible aux personnes à mobilité réduite. Les portes d'accès ont une largeur adaptée au nombre de visiteurs, de une à trois unités de passage avec un minimum de 90 cm de large.

Un panneau est apposé à l'entrée mentionnant le nom du site, les horaires et jours d'ouverture (le mode de réception en cas d'accueil pour tout ou partie exclusivement sur RDV) ainsi qu'un plan d'usage permettant aux usagers de repérer, en amont de leur entrée, l'espace recherché. Ce panneau est modulable en fonction des choix réalisés en local. Cette signalétique fait mention du code couleur pour identifier clairement les espaces. Elle doit être installée sur un mur et ne pas entraver la vue depuis l'extérieur. L'affichage sur les vitres est en effet à proscrire car il empêche les agents de voir ce qui se passe à l'extérieur du bâtiment et les forces de l'ordre, en patrouille ou en intervention, d'évaluer la situation à l'intérieur du bâtiment.

Exemples :



Un soutien et une expertise peuvent être apportés par le SDNC.

Pour le reste de la signalétique (taille, forme, couleur et police des panneaux puis signalétique au sol), il convient de se référer à la charte d'identité visuelle de l'accueil réalisée par la mission SRP.

Compte tenu de l'existence en règle générale de plages de réception uniquement sur rendez-vous, dans les sites où les usagers ne seraient pas familiarisés avec cette modalité d'accueil, il convient de prévoir une modalité de prise en charge pour les rendez-vous en dehors des horaires d'ouverture traditionnels, en veillant aux enjeux de sécurisation du site (au moyen d'un téléphone, interphone...). Le cas échéant, le délégué départemental à la sécurité peut être consulté.

Les modalités de prise en charge de l'utilisateur à son arrivée dans la zone d'entrée du CDFiP

Les options possibles dépendent de plusieurs facteurs, et principalement :

- le profil et le nombre des usagers reçus ;
- le type et le nombre de services présents dans le CDFiP.

Ainsi, en cas d'affluence ou de site « important » (plusieurs services sur un même site), la direction pourra s'appuyer sur un ou plusieurs leviers :

1 / L'accueil avec orientation par un agent mobile doit être privilégié (cf. Infra).

Le recours à cet agent « voltigeur » va faciliter l'orientation de l'utilisateur (le cas échéant à l'aide d'un gestionnaire de file d'attente). Il pourra répondre à ses questions les plus simples, et ainsi le conduire à quitter plus rapidement le site, après une attente limitée.

2 / L'accueil avec Gestionnaire de File d'Attente (GFA) peut être prévu en fonction de la taille et de la configuration du hall d'une part et de la volumétrie du public reçu d'autre part. Lorsque l'affluence est faible, le GFA pourra être utilisé de manière autonome par l'utilisateur, ce qui évite de mobiliser un agent alors qu'il y a peu de monde. Attention, cela suppose un nombre limité de choix d'orientation. Lors des campagnes, un agent peut être « derrière » le GFA pour fluidifier la file. La fiche dédiée aux équipements dans ce guide rappelle les bonnes pratiques en la matière.

Enfin, il convient de préciser qu'il n'y a pas de passage par le GFA pour les usagers qui disposent d'un RDV.

3 / L'accueil (optionnel) avec banque généraliste.

Quelle que soit l'organisation retenue, dès son arrivée dans la zone d'entrée, l'utilisateur doit percevoir très rapidement les modalités d'accueil qui le concernent. Des consignes claires lors de la prise de rendez-vous et une signalétique adaptée doivent donc être mises en place pour autonomiser l'utilisateur. Qu'il se fasse avec passage à un point d'orientation (agent mobile préconisé) ou en accès direct, ou via un GFA, le cheminement de l'utilisateur ayant rendez-vous doit être le plus direct possible et dissocié des autres flux d'utilisateur.

Le hall d'accueil

Au-delà des grands principes rappelés supra (positionnement, signalétique), plusieurs précisions peuvent être apportées.

Bien qu'une partie importante des espaces soit statique (banque, box, espace numérique), certains éléments permettant de configurer l'espace peuvent quant à eux être amovibles et offrir une marge de modularité non négligeable. En effet, en fonction des périodes et de l'affluence au sein du site, il est possible de définir et mettre en place des « configurations types » en fonction du besoin.

À titre d'exemple les dispositifs favorisant la modularité de l'espace peuvent être :

- les serre-files permettant la canalisation des flux mais pouvant également offrir de nombreuses configurations possibles ;
- les cloisonnettes, brise-vues, bacs végétaux sur roulettes permettant de marquer une frontière physique et symbolique entre les espaces et d'ouvrir ou fermer des accès (attention à ne pas prévoir des objets légers pouvant servir de projectile) ;
- les blocs d'assises amovibles (cf. paragraphe sur la zone d'attente) peuvent favoriser la variabilité des configurations d'attente possibles.

D'une manière générale, est ouverte la possibilité de commande de mobilier sur mesure au lieu d'une liste limitative sur marché public. Les meubles peuvent donc être intégrés aux marchés de travaux et être décrits dans les cahiers des charges avec des mesures et des couleurs précises afin d'être confectionnés en menuiserie sur mesure. Les matériaux sont choisis dans un objectif d'harmonisation esthétique mais aussi en fonction de critères de durabilité et de facilité d'entretien. Dans le cas où les marchés nationaux ou l'UGAP présentent des modèles adaptés, les directions peuvent y avoir recours. Dans le cas contraire, les carnets de détails en annexe des plans comportent les prescriptions techniques à retenir.

Les sols du hall d'accueil sont revêtus de carrelages d'un ton gris moyen ou clair. Le cas échéant, les murs sont peints de manière à reprendre les couleurs de la charte d'identité visuelle.

Les faux-plafonds sont équipés de dalles acoustiques démontables et de luminaires encastrés de type LED. Des luminaires suspendus équipent les box de réception ainsi que la banque d'accueil généraliste (qui est optionnelle, cf infra).

L'utilisation d'une boîte aux lettres est préconisée pour faciliter le dépôt de documents par les usagers qui se déplacent et limiter le nombre de remise en mains propres à nos agents.

Le poste de l'agent mobile

Le positionnement de l'agent voltigeur est choisi de manière à être intégré naturellement au hall d'accueil et visible dès l'entrée grâce à une signalétique adaptée (voir fiche signalétique). Il dispose d'un bureau avec si possible un accès aux applications métiers par tablette (voir fiche équipements) ou à défaut par PC (pour donner des rendez-vous, consulter les identifiants nécessaires à la création de l'espace particulier, etc ...). Il peut disposer d'un

distributeur de tickets GFA (pour gérer les flux, voir fiche équipements) et peut prendre en charge le dépôt de documents par les usagers et la distribution des documents.

Le choix du mobilier de bureau pour le poste d'agent voltigeur est libre. Il s'agit de préférence d'un module haut, adapté à la station debout, pour faciliter la mobilité de l'agent. Un module amovible contribuera à adapter la configuration en fonction des pics ou creux d'affluence : rangement du module lorsqu'il n'est pas nécessaire ou création d'un recul pour absorber la file d'attente.

La possibilité d'une assise pour l'agent mobile est fortement préconisée afin de lui éviter une station debout permanente (siège haut mobile et réglable).

L'agent doit également pouvoir accéder à une porte lui permettant de se mettre en sécurité en zone administrative en cas de problème.

S'agissant d'un poste exposé et très sollicitant, un roulement fréquent et équitable à ce poste doit être prévu. Par ailleurs, afin d'éviter l'isolement, il conviendra de veiller à la bonne insertion de l'agent dans le collectif de travail du service.

La zone d'attente

Des zones d'attente correspondant à chacun des espaces (impots.gouv.fr, rendez-vous, caisse...) doivent être si possible mises en place, afin de faciliter l'orientation des usagers et d'éviter le croisement des flux des usagers. Chacune des zones d'attente devra si possible utiliser le code couleur associé à cet espace.

Ces espaces d'attente doivent garantir une distance de confidentialité minimale par rapport à chaque dispositif d'accueil (banque d'accueil / box / ordinateurs en libre-service) et être en visibilité des agents d'accueil.

Ils peuvent être de nature différente, selon le temps d'attente moyen des usagers sur les différents espaces (guide file ; sièges ou bancs).

Les sièges ou bancs doivent être fixés au sol ou suffisamment imposants pour ne pas pouvoir être soulevés. Il peut s'agir de blocs amovibles de fauteuils de couleur grise ou encore de bancs en bois confectionnés sur mesure pour créer une harmonie avec le reste du mobilier du hall d'accueil.

La « zone d'attente » dédiée aux rendez-vous est un maillon essentiel du process. Elle doit être visible de l'entrée et identifiable rapidement pour éviter l'effet rebond. Réservée aux usagers ayant rendez-vous, elle permet de patienter dans des conditions satisfaisantes et facilite la jonction avec les agents traitant les rendez-vous. Attention : afin que les usagers soient satisfaits et que la prise de rendez-vous continue à se développer, la durée d'attente doit demeurer brève. Le nombre de sièges, plus réduit que dans l'espace d'attente principal, est défini au regard du nombre de box. Le flux de sortie peut également être signalé.

Dans la même logique, quelques sièges peuvent si besoin constituer un espace d'attente dédié à l'espace impots.gouv.fr (grand site, éloignement des espaces).

L'espace impôts.gouv.fr

La couleur retenue pour cet espace est le **bleu**.



L'objectif étant de faire découvrir aux usagers particuliers l'espace numérique qui est mis à leur disposition pour accomplir leurs démarches en ligne, cet espace est constitué de postes en libre-service usagers (PLSU). Les usagers peuvent utiliser ces postes soit librement soit avec l'accompagnement des agents de la DGFIP et notamment de l'agent voltigeur.

Il convient d'afficher des règles claires concernant l'usage de l'espace numérique. Exemple : « espace libre-service, installez-vous à un poste, un agent passera pour vous accompagner dans vos démarches »).

Les postes en libre service sont constitués de mobilier d'une hauteur de 1,05 m permettant à l'utilisateur (non PMR) d'être debout devant un ordinateur. Il convient de prévoir un ou des postes accessibles aux personnes à mobilité réduite d'une hauteur de 0,85 m.

La profondeur du plan de travail est comprise entre 0,5 et 0,6 m au minimum et peut être augmentée jusqu'à 0,8 m. Elle doit permettre une distance entre les yeux et l'écran comprise entre 0,5 et 0,7 m (l'écran étant incliné d'environ 20°).

Des tablettes séparatrices sont installées entre chaque poste pour assurer la confidentialité. La largeur de chaque PLSU est de 1,20 m (le poste pour personne à mobilité réduite ou PMR de 1,40 m). Le nombre de PLSU est décidé en fonction du volume de public reçu.

Dans la mesure du possible, si la configuration des locaux le permet, ils sont installés espacés les uns des autres ou par îlots de deux ou quatre.

La mise à disposition d'une ou plusieurs imprimantes en réseau est préconisée, notamment pour permettre l'édition de copies d'avis. En fonction de la configuration et de la taille du site ainsi que du nombre de PLSU, l'imprimante pourra être placée à proximité d'un bureau ou d'une zone de travail des agents chargés d'accompagner les usagers sur les PLSU. L'objectif est que ces agents puissent aider les usagers à récupérer leurs documents et d'éviter que des documents confidentiels ne soient laissés dans le bac d'impression de l'imprimante.

L'espace accueil sur rendez-vous

La couleur retenue pour cet espace est le **vert**.



Cet espace est composé de box de réception pour l'accueil sur rendez-vous.

Pour pouvoir traiter une problématique de l'usager dans de bonnes conditions d'installation, l'attention est particulièrement appelée sur la nécessaire confidentialité et par conséquent la stricte séparation entre les box. Ils sont donc soit fermés, soit séparés par des cloisons suffisamment hautes et profondes. Il convient de limiter les surfaces vitrées pour éviter la réverbération du bruit. Un renforcement acoustique des parois doit être prévu.

Le choix entre bureaux fermés ou box accolés les uns aux autres se fait en fonction de la configuration du hall et des possibilités immobilières qu'il présente.

Les box permettent de recevoir deux personnes assises et sont, chacun, dotés d'un poste de travail informatique. Idéalement, une largeur de 2,2 m est souhaitable mais dans la plupart des halls, cette dimension ne pourra pas être retenue. Ainsi, le plan de travail d'un box de réception peut être d'une largeur de 1,5 m. Si la surface du hall n'est encore pas suffisante, il peut être prévu des box de 1,5 m et d'autres de 1,2 m qui ne permettent de recevoir qu'une personne côté usager. Il doit être prévu un box de 1,6 m de large pour les PMR.

Ils sont accolés les uns aux autres (par groupes de deux à trois unités si possible). Le mobilier est traversant d'un mur à l'autre afin d'éviter la possibilité pour un usager de contourner et de se rendre en zone administrative. Lorsqu'il s'agit de box fermés, une porte est prévue à l'arrière du poste de travail de l'agent d'accueil afin qu'il puisse regagner la zone administrative en cas d'incident. Lorsque les box ne peuvent pas être des espaces fermés, ils sont séparés par une cloison les uns des autres et les agents d'accueil doivent pouvoir disposer d'un chemin de fuite à l'arrière pour se rendre en zone administrative.

En l'absence de bureaux d'accueils fermés, un espace de travail et de « respiration » devra être mis à disposition des agents d'accueil afin de leur permettre de réaliser d'autres tâches, hors la vue du public.

Enfin, la sortie des usagers s'effectuera par un cheminement le plus direct possible, en prenant en compte les **enjeux de sécurisation** et d'accès spécifique au site, en particulier pour les sorties en dehors des horaires d'ouverture « tout public ».

OPTION : La banque d'accueil généraliste

La réponse aux demandes des usagers se fait prioritairement par mail ou téléphone. L'accueil de 2^e niveau se fait également prioritairement sur rendez-vous. L'accueil physique avec guichet « d'accueil généraliste » doit rester **subsidaire et exceptionnel**, il est réservé aux usagers dont le profil le justifie (réception brève, renseignements généraux sans entrer dans le détail du dossier de l'utilisateur, délivrance de documents, etc). Les possibilités de traitement de 1^{er} niveau et par conséquent l'implantation ou non d'une banque d'accueil répondent à un arbitrage local du directeur (trice) en fonction du public accueilli au CDFiP concerné.

En cas de décision d'implantation d'une banque d'accueil, celle-ci doit, sous réserve des possibilités immobilières, se situer à **un endroit reculé du hall**. Sa visibilité ne doit pas être immédiate. Il doit en effet être plus intuitif pour l'utilisateur de se diriger vers les postes en libre service plutôt que vers la banque d'accueil. Néanmoins, son positionnement doit permettre une visibilité minimale par les agents sur l'espace pré-accueil pour des raisons de sécurité d'une part et afin d'éviter l'afflux d'utilisateurs en attente sans prise en charge d'autre part. La vigilance est également appelée sur la confidentialité nécessaire et donc l'articulation entre la position de la banque et la zone d'attente.

En outre, la banque constitue un dispositif léger et le choix du matériel doit permettre de la déposer facilement dès lors qu'il est décidé de ne plus y avoir recours ou s'il est identifié que le public s'est très largement habitué à l'utilisation des postes en libre service. Autrement dit, la banque doit pouvoir être démontée sans que le hall ne soit déstructuré si elle devient inutile.

S'agissant d'un espace non retenu par la mission SRP dans la charte graphique et ne devant être prévu que de manière exceptionnelle si la nature du public reçu le justifie, aucune couleur n'est indiquée dans la charte pour la banque. Néanmoins, la couleur devant être différente de celles des autres espaces et harmonisée entre tous les CDFiP, il est retenu **le jaune**.

La banque d'accueil doit être dimensionnée de manière cohérente par rapport au nombre de postes de travail qu'il est possible d'occuper et au flux attendu. Le carnet de détails présente une coupe de principe et indique que la dimension est adaptée au nombre de postes de travail nécessaire.

Une partie accessible aux personnes à mobilité réduite est prévue. Elle est de dimension identique quel que soit le nombre de postes de travail (voir carnet de détails). Lorsque cette partie n'est pas utilisée, un système de stores peut être installé pour éviter l'enjambement. La largeur d'un poste est comprise entre 1,2 et 1,4 m. Le poste PMR, moins utilisé, peut être moins large : environ 0,8 m.

Les équipements d'accueil sont dépourvus de vitrage (hormis les guichets caisse résiduels et optionnels). Afin de ne pas alimenter de sentiment d'insécurité pour les agents, une profondeur suffisante est prévue pour créer une distance de nature à éviter que l'utilisateur ne puisse atteindre physiquement l'agent. Il est recommandé de prévoir, côté usager, une profondeur de « plan de pose » d'environ 0,2 m et, côté agent, une profondeur de « plan de travail » d'environ 0,6 m. La hauteur du plan de travail côté agent est de 0,72 m.

La vigilance est appelée sur les conditions d'installation des agents. Un examen ad hoc de la nécessité de positionner une **estrade** est préalable à la commande du mobilier de la banque. D'une hauteur de 20 cm, elle est de nature à équilibrer le rapport avec l'utilisateur (debout) et à éviter les troubles musculo-squelettiques pour l'agent (assis). Une rampe d'accès et un garde-corps entre la zone sur estrade et la zone non surélevée permettent d'éviter les risques de chute quand l'estrade ne va pas jusqu'au mur.

Il convient d'indiquer à la maîtrise d'œuvre lors des études d'aménagement les besoins quant au **câblage des postes de travail** et au positionnement du **bouton d'alarme**. Une attention particulière est appelée sur le risque de déclenchement intempestif suite à un heurt avec les accoudoirs du fauteuil.

OPTION : L'espace paiement

La couleur retenue pour cet espace est l'**orange**.

Compte tenu de l'évolution des moyens de paiement et de l'incitation des usagers à privilégier les solutions ne nécessitant pas un déplacement sur site, cet espace est optionnel.

De plus, les agents disposent de terminaux de paiement permettant cette action hors l'espace sécurisé de paiement. Aussi, cet espace ne doit être créé qu'en cas de nécessité justifiée par un contexte local. Il s'agit de la « caisse résiduelle » (voir fiche de sûreté immobilière).

Lorsqu'il existe, cet espace comprend un seul guichet commun à tous les services du site (« caisse conjointe »). Un guichet-caisse assis accessible aux personnes à mobilité réduite est également prévu. Si la configuration des locaux ne permet pas son installation, un comptoir bas d'une largeur d'environ 0,90 m en prolongement du plan de travail du guichet-caisse doit être aménagé. Les vitrages de l'ensemble des guichets de l'espace paiement offriront une protection homogène. Les carnets de détails présentent les caractéristiques des guichets sécurisés à installer. En cas de doute sur les équipements de l'espace paiement, l'équipe du bureau SPiB-2C et notamment le secteur sûreté pourra être sollicitée.

Il convient de veiller au confort sonore des agents en prévoyant que la protection vitrée séparant les agents et les usagers n'engendre pas de difficultés de compréhension.

Lorsqu'il existe sur le site un SAS, il n'est pas expressément demandé de le retirer. En revanche, lorsqu'il n'existe pas, il n'est pas préconisé de l'installer.

L'accès aux lieux stratégiques en rapport avec l'activité de caisse (exemple : coffre-fort) doit être facilité, de même que l'accès à tout moyen matériel utile dans le cadre des missions de caisse (photocopieur, imprimante).

Le délégué départemental à la sûreté devra solliciter le secteur sûreté de SPiB-2C pour préciser les conditions des transports de fonds au cas par cas.

OPTION : L'espace Amendes – Cet espace est commun avec l'espace paiement lorsque ce dernier existe. La configuration est à définir au cas par cas en présence d'une trésorerie amendes au sein du CDFiP.



Cet espace est en effet une option dans la mesure où l'activité Amendes n'est pas présente dans tous les sites. Dans le cas où elle existe, il est préconisé de créer cet espace pour permettre une différenciation de l'accueil des usagers amendes. Il doit être sécurisé par le moyen de vitrages.

Comme pour l'espace paiement, un guichet accessible aux personnes à mobilité réduite est prévu.

OPTION : Le bureau du cadre A

Dans les grands sites, le SIP en charge de l'accueil dispose toujours d'adjoints, dont l'un peut être chargé plus particulièrement de l'accueil.

Dans le cas où un adjoint est ainsi « dédié » à l'accueil, il est, en fonction des possibilités immobilières, installé dans un bureau avec vue sur l'accueil. En effet, il doit pouvoir surveiller les flux et intervenir en cas d'incidents.

En cas de difficulté pour le positionner, il convient de veiller à une certaine proximité entre le bureau du cadre accueil et l'espace accueil et d'organiser une « vision » périphérique au moyen d'un relais vidéo.

III / DOCUMENTS UTILES

Sont joints à cette fiche, divers documents pouvant être utiles aux directions :

- des plans :

[projet de plan d'aménagement pour petit site](#)

[projet de plan d'aménagement pour moyen site](#)

[projet de plan d'aménagement pour grand site](#)

- des cahiers de détails des équipements :

pour les bancs d'attente

pour la banque d'accueil

pour les box de réception ouverts

pour les cloisons séparatrices de box

pour les guichets sécurisés PMR

pour les guichets sécurisés « classiques »

pour les PLSU : 1 poste PMR / 1 poste / 2 postes PMR / 2 postes / 4 postes + 1 poste PMR / 4 postes

- des vues en 3D :

vue 3D n°1 / vue 3D n°2 / vue 3D n°3 / vue 3D n°4 / vue 3D n°5